

2010 NR7  
BELGIË

# zetes GLOBE



Consolidatie helpt **DHL** de business flexibiliteit te verhogen en servicekwaliteit te verbeteren

Dia laat haar internationale magazijnen in koor spreken met **voice en RFID**

**Onnauwkeurigheid** van gegevens kost Engelse retailers en leveranciers rond €1.6 miljard per jaar

# inhoud

- 03 **VISIE OP TECHNOLOGIE**
  - Traceability van hoge kwaliteit begint met nauwkeurige productidentificatie (p3)
  - Cold Chain Management verhelpt temperatuurgerelateerde kwaliteitsproblemen (p4)
  - Hoe kiest u een heftruckterminals die aansluit bij uw wensen? (p4)
- 05 **MARKTVISIE**
  - Industrie voor auto-onderdelen op volle snelheid (p5)
  - Hoe vers is mijn eten? (p5)
  - Met consolidatie verhoogt DHL haar business flexibiliteit en verbetert de servicekwaliteit (p6)
- 08 **PRAKTIJKVERHAAL**
  - DIA's internationale magazijnen spreken in koor met voice en RFID (p8)
- 10 **OPINIE**
  - Onnauwkeurige data kosten Engelse retailers en leveranciers ongeveer €1.6 miljard per jaar (p10)
  - A Een sterkere identiteit met biometrie (p11)
- 11 **VARIA**
  - Wie profiteert van Auto-ID? (p11)
  - Agenda (p11)
  - Onze afdeling Sales (p11)
- 12 **LAATSTE WOORD**
  - Elofer optimaliseert orderpicking met medea en vocollect (p12)

**ZETES**  
Da Vinci Science Park  
Straatsburgstraat 3 - 1130 Brussel  
Phone +32.(0)2.728.37.11  
Fax +32.(0)2.728.37.19  
info@be.zetes.com

Deze nieuwsbrief is een Belgische uitgave van de Zetes Group.  
Bezoek [www.zetes.be/nl](http://www.zetes.be/nl) voor meer informatie.

Verantwoordelijke Uitgever: Sarah Dheedene,  
Straatsburgstraat 3, 1130 Brussel, België

**zetes**  
**GLOBE**



# editorial

Beste lezer,

Ook dit jaar gaat de voedingssector weer een drukke periode tegemoet. Dit is dus het uitgelezen moment om te ontdekken hoe met goed koelketenbeheer enorme hoeveelheden voedsel langer en beter bewaard kunnen worden. We analyseren ook hoe automatische verzendingscontrole helpt aan de regels te voldoen en producenten van verse voeding tegelijk korte leveringstijden biedt, waardoor onjuiste leveringen vermeden kunnen worden. Onjuiste gegevens kunnen tot dure vergissingen leiden. Volgens onderzoekers aan de Cranfield Universiteit kan dit neerkomen op 1% van de omzet. Professor Alan Braithwaite licht toe hoe dit werkt.

Verder gaat deze editie in op de uitdagingen waar multinationals zich voor geplaatst zien als ze hun oplossingen internationaal op elkaar willen afstemmen. DHL en Día, twee marktleiders op het vlak van respectievelijk logistiek en retail, leggen uit hoe zij hun processen hebben gestroomlijnd en tegelijk ruimte hebben behouden voor lokale inzet.

Ook kijken we naar twee meer lokale spelers die niet minder gemotiveerd zijn om het beste uit Auto-ID te halen: retailer Morrissons en handelaar in reserveonderdelen voor auto's Doyen Auto. Beide hebben diverse technologieën geïmplementeerd om hun concurrentiepositie te versterken. Ze laten onze lezers zien wat de belangrijkste factoren in hun besluitvorming waren.

Het juiste product kiezen is slechts één element. Dat kunnen we zien aan de hand van de nieuwste productontwikkelingen op het vlak van op trucks gemonteerde terminals en 'print & apply'-machines. Bij de evaluatie van nieuwe hardware zijn technische aspecten niet de enige elementen die het verschil maken.

Nog belangrijker dan de keuze van type hardware is de selectie van de juiste technologie. In de Democratische Republiek Congo bijvoorbeeld is eens te meer bewezen dat biometrie de beste optie is voor de inschrijving van miljoenen kiezers met het oog op de verkiezingen van volgend jaar.

Bij Zetes hechten wij grote waarde aan de selectie van de juiste benadering, de juiste technologie en het juiste product – samen met passende service en ondersteuning. Wij hopen dat deze Globe-editie u zal inspireren om de beste aanpak voor uw bedrijf te kiezen.

Met vriendelijke groeten,

**Hervé Toussaint**  
**Country Manager**  
**Zetes Belgium**

# TRACEABILITY VAN HOGE KWALITEIT BEGINT MET NAUWKEURIGE PRODUCTIDENTIFICATIE

## EFFICIËNTE ETIKETTERING VAN UW PRODUCTEN HOEFT NIET VAN INVLOED TE ZIJN OP UW PRODUCTIESNELHEID

### INDUSTRIE | WAREHOUSING

“Om te voldoen aan nationale en internationale reguleringen moeten bedrijven in bijvoorbeeld de farmaceutische sector of de voedingssector hun verantwoordelijkheid nemen voor de traceability van hun producten”, zegt Jean-Jacques Schormans, algemeen directeur van het 3i Print & Apply Innovation Center bij Zetes. “Deze regels worden steeds strenger. Denk bijvoorbeeld aan de aanbevelingen van de EFPIA (European Federation of Pharmaceutical Industries and Associations) over de traceerbaarheid van farmaceutische producten, die inmiddels zijn opgenomen in de Franse en Turkse nationale wetgeving. In de voedingsindustrie heeft een toenemende bezorgdheid over de kwaliteit en oorsprong van producten geleid tot de goedkeuring van een aantal reguleringen, onder meer op Europees niveau. Een van de laatste reguleringen die het Europees Parlement heeft goedgekeurd, bepaalt dat er meer, betere en beter zichtbare productinformatie op voedselverpakkingen vermeld moet worden.

### Continue data-aggregatie is cruciaal voor een optimale traceerbaarheid

De etikettering en identificatie van producten vormt de eerste stap in de traceability keten. Elk product krijgt een label met basisinformatie voor de gebruiker, zoals de vervaldatum, het lotnummer en het identificatienummer van de productielijn. De integratie van de Print & Apply-applicatie in het ERP-systeem van de organisatie stelt het bedrijf in staat om de juiste informatie op het label te vermelden. Vervolgens worden consumentenverpakkingen in grote dozen verpakt. Deze dozen zijn ook identificeerbaar met barcodes die informatie over de inhoud bevatten, zodat het bedrijf de productie kan blijven volgen. De traceerbaarheid gaat nog verder, aangezien de dozen op pallets worden geplaatst voor opslag en vervoer. En uiteraard moet ook elk pallet te traceren zijn.

### Integratie

Een Print & Apply-implementatie vergt over het algemeen een complexe integratie met andere oplossingen. Print & Apply op consumentenniveau is vaak het moeilijkste, omdat producten in alle vormen bestaan. Een systeem voor productuitrichting kan ook nodig zijn om er zeker van te zijn dat het product op juiste wijze naar de Print & Apply-oplossing gericht is. In het systeem zijn kwaliteitscontroles ingebouwd – met camera's en barcodescanners – om de leesbaarheid van de etiketten op de consumentenverpakkingen te controleren. Naast kwaliteit is ook de productiesnelheid belangrijk. Print & Apply-oplossingen moeten naadloos geïntegreerd worden in de snelle productielijnen van de organisatie. Voorwaarde hierbij is dat het productieproces niet vertraagd wordt.

### Constante aanpassing aan ontwikkelingen in de markt

De groeiende behoefte aan traceability houdt ook een belangrijke ontwikkeling voor de auto-ID-industrie in. Traditionele barcodes worden langzamerhand vervangen door andere

identificatiemogelijkheden met andere voordelen. Zo zijn er RFID-tags, die vanaf grotere afstand kunnen worden gelezen en beter geschikt zijn voor bijvoorbeeld ruwe omgevingen. Ze zijn echter kostbaar en er kunnen problemen met interferenties ontstaan. De recente intrede van de Databar biedt een alternatief voor de identificatie van kleine producten als groenten en fruit. De Datamatrix is een type barcode die meer informatie kan bevatten. In de barcode is specifieke informatie opgenomen, zoals lotnummer, productcode en vervaldatum; bovendien is de Datamatrix gemakkelijker na beschadiging te reconstrueren. Deze barcode wordt door de EFPIA aanbevolen voor de identificatie van farmaceutische producten.

Het is daarom belangrijk dat leveranciers van oplossingen voor Print & Apply deze ontwikkelingen volgen en hun klanten de mogelijkheid bieden om technologische verbeteringen te gebruiken door ze te integreren in hun oplossingen.

### Expertise

Zoals reeds aangegeven vereist de implementatie van een oplossing voor etikettering expertise vanuit verschillende invalshoeken. Zetes beheert elk aspect van de oplossing. Ze biedt alle machines en transportbanden en integreert label- en inkjetprinters in productiesystemen. Ook implementeert Zetes camerasystemen voor controle van de leesbaarheid van de markering op elk pakket, ontwikkelt ze PLC-technieken die alle machines controleren en integreert ze de complete oplossing in het productiesysteem van de fabrikant. “Onze oplossingen zijn ontworpen om te worden geïntegreerd in ultrasnelle productielijnen, voor een veilige markering, controle en opslag van gegevens”, concludeert Jean-Jacques Schormans.

**| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**



Print & Apply oplossingen moeten naadloos worden geïntegreerd in ultrasnelle productielijnen van ondernemingen

## COLD CHAIN MANAGEMENT HELPT BIJ TEMPERATUURGERELATEERDE KWALITEITSPROBLEMEN MET RFID TEMPERATUURTAGS WORDT DE HOUDBAARHEID VAN PRODUCTEN VERBETERD EN DE PRODUCTKWALITEIT LANGER GEGARANDEERD

### TRANSPORT & LOGISTIEK | 3PL | FOOD & BEVERAGE

Cold Chain Management vereist een procedure om goederen te produceren, op te slaan en te vervoeren tegen een specifieke temperatuur. Dat is met name het geval bij farmaceutische producten en voeding. Traditiegetrouw wordt de temperatuur van goederen gemeten op verschillende vaste momenten. "Dat is altijd maar een momentopname", verduidelijkt Pascal Durdu, Innovation Manager bij Zetes. "De temperatuur kan bij aankomst correct zijn, maar over de temperatuur tijdens het transport kun je nooit zeker zijn." Echt Cold Chain Management vereist een continue monitoring, registratie en documentatie, wat mogelijk is door het gebruik van RFID-temperatuurtags.

#### Ondersteuning in kwaliteit

Food retailers worden door de huidige praktijk in het Cold Chain Management soms verplicht goederen weg te gooien omdat de aanbevelingen op het gebied van temperatuur niet zijn nageleefd. Ook moeten ze producten, waarvan de geschatte houdbaarheidsdatum overschreden is maar die nog in perfecte staat zijn, uit het schap halen. Pascal Durdu: "Natuurlijk kan de technologie de kwaliteit van bederfbare voeding niet verbeteren, maar wel helpen het kwaliteitsverlies te vertragen".

Bananen worden bijvoorbeeld lichter qua gewicht als ze niet onder de juiste temperatuur getransporteerd of opgeslagen worden. Dit resulteert in een hoger gewicht op de verpakking dan dat de bananen in realiteit nog wegen. Temperatuur is ook kritisch voor delicaat fruit zoals frambozen. Frambozen bederven sneller dan normaal als ze niet onder de juiste temperatuur verwerkt en bewaard worden.

Een systeem voor Cold Chain Management dat is gebaseerd op het lezen van temperatuurtags kan deze problematiek oplossen. "Tags registreren de omgevingstemperatuur van het product", besluit Pascal Durdu. "Het systeem verzamelt alle gegevens en geeft een signaal zodra de kritische temperatuur overschreden dreigt te worden – in de complete supply chain en bij de vele belanghebbenden." Hierdoor kunnen op elk moment metingen worden uitgevoerd die kwaliteitsverlies en verspilling voorkomen. "De oplossing optimaliseert het houdbaarheidsmanagement voor de retailer en biedt praktische ondersteuning bij LIFO-beslissingen (Least Shelflife First Out) die meer toegevoegde waarde bieden dan FIFO (First In First Out) en FEFO (First Expired First Out)."

**| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**

## MEER DAN ALLEEN MAAR TERMINALS

IN DE MARKT VOOR TRUCK MOUNT TERMINALS KUNNEN EEN FLEXIBEL ONTWERP, ACCESSOIRES EN ERGONOMIE HET VERSCHIL MAKEN

### INDUSTRIE | WAREHOUSING | RETAIL

Bij het kiezen van de juiste truck mount terminal voor een bepaalde operatie zijn verschillende belanghebbenden betrokken. Een van hen is de operator, hij heeft een gebruiksvriendelijk apparaat nodig dat de uitvoering van zijn dagelijkse taken vereenvoudigt. Daarnaast wil de IT-manager een vlotte implementatie van het systeem en standaardisering van de terminals en zoekt de financieel directeur een oplossing die de cost of ownership beperkt.

Volgens Martin Schön, General Manager van IND, de Zetes-divisie die gespecialiseerd is in de productie van hoogwaardige truck mount terminals, "is het niet de technologie waarmee terminals zich onderscheiden. Terminals zijn uniek omdat ze de voordelen van een technologie combineren met geavanceerde ergonomie". We vroegen hem welke elementen belangrijk zijn voor de keuze van de juiste terminal.

**Mounting brackets:** de manier waarop de terminal gemonteerd wordt, is cruciaal. Van belang is dat de terminal onder meer op precies op dezelfde hoogte als de ogen van de operator worden geplaatst om weerspiegelingen op het scherm te voorkomen. Kies een leverancier die een variëteit aan brackets kan leveren, zodat u er zeker van bent dat de bevestiging volgens uw eisen gebeurt.

**Schermen:** verschillende toepassingen vereisen verschillende schermgroottes; grootte is dus zeker van belang. Selecteer het scherm dat het best bij uw toepassing en truck past. Schermen waarvan de hoek eenvoudig aangepast kan worden, zorgen voor een optimale leesbaarheid en vergroten het comfort en de veiligheid voor de operator.

**Accessoires:** met honderden inputs per dag is een stevig toetsenbord een must. In geval van beperkte ruimte of budget kan een virtueel toetsenbord een goede optie zijn. Een vlotte integratie met andere auto-ID-apparatuur als printers en scanners, is essentieel.

**Standaardelementen:** terminals met een standaard behuizing maar flexibele schermen maken harmonisatie van uw terminalbeheer mogelijk. Dit vermindert ook de kosten wanneer er nieuwe schermen (van verschillende groottes) nodig zijn voor nieuwe toepassingen of om aan nieuwe eisen te voldoen.

**Bekabeling:** een DC/DC-converter aan de achterkant van de terminal voorkomt een complexe montage en een bundel kabels, en vereenvoudigt bovendien het onderhoud.

Begin september lanceerde IND haar nieuwe generatie heftruck terminals. Martin Schön: "We blijven onze terminals differentiëren door voorrang te geven aan flexibiliteit en ergonomie. We luisteren naar de klant en brengen alle nodige onderdelen samen, indien gewenst compleet met softwareoplossingen van Zetes. Met deze aanpak bieden we onze klanten veel meer dan alleen maar een terminal."

**| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**



## AUTOMOTIVE SPARE PARTS INDUSTRIE DRAAIT OP VOLLE SNELHEID

VOICE EN PROOF OF COLLECTION VERHOOGT SNELHEID EN NAUWKEURIGHEID, WAARDOOR SERVICE EN PRODUCTIVITEIT VERBETEREN

### AUTOMOTIVE | 3PL | TRANSPORT & LOGISTIEK | WAREHOUSING

Doyen Auto is een Europese distributeur van auto-onderdelen. Het bedrijf runt een logistiek centrum in Seneffe, waar het in het magazijn van 17.000 m<sup>2</sup> 76.000 orders afhandelt. In totaal zijn dit 2 miljoen onderdelen. Christian Célis, Logistiek Directeur bij Doyen Auto, verklaart het belang van auto-ID voor de automatisering van hun processen.

#### Wat zijn de grootste uitdagingen in uw sector?

**Christian Célis** We zijn actief in een uiterst competitieve markt waar snelle leveringen cruciaal zijn. Afhankelijk van het tijdstip waarop een bestelling geplaatst wordt, leveren we nog dezelfde dag, 's nachts of de volgende ochtend. We onderscheiden ons dus van de rest door onze nauwkeurigheid en snelheid. Omdat klanten regelmatig laat bestellen, vaak pas een paar minuten voor de deadline, had Doyen Auto een systeem nodig dat op hoge snelheid een nauwkeurige verwerking van veel informatie mogelijk maakt.

#### Hoe gaat u om met die uitdagingen?

**Christian Célis** Auto-ID helpt ons onze processen te versnellen. We registreren de ontvangst van de goederen dankzij handheld barcodescanners. Voor order picking gebruiken we spraakherkenning. Dankzij combinatie van deze oplossingen kunnen we snel en nauwkeurig werken. Ons foutpercentage is bijzonder laag: slechts 0,05%.

#### Hoe probeert u zich verder nog van de concurrentie te onderscheiden?

**Christian Célis** We differentiëren ons ook doordat onze klanten goederen terug mogen sturen – ook als ze juiste zijn geleverd. Daarin schuilt echter een volgende logistieke uitdaging, omdat de geretourneerde onderdelen correct geïdentificeerd moeten worden en opnieuw in de voorraad gaan. Daarom hebben we een nieuw systeem geïmplementeerd dat ons helpt met de registratie en validatie van de stroom retourgoederen. We scannen elk



Nauwkeurigheid en snelheid zijn de kenmerken die ons uniek maken

onderdeel apart. Vervolgens controleert het systeem in onze ERP of het juiste onderdeel is teruggestuurd. Als geretourneerde goederen op de site van de klant worden gescand, bevestigt het systeem de acceptatie van de goederen met een print-out.

#### Wat zijn over het algemeen de voordelen van auto-ID voor Doyen Auto?

**Christian Célis** Zonder het gebruik van deze technologie zou het voor ons niet mogelijk zijn om de huidige niveaus voor kwaliteit en productiviteit vast te houden.

**| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**

## HOE VERS IS MIJN ETEN?

NAUWKEURIGE LEVERINGEN EN VOLLEDIGE PRODUCTTRACEERBAARHEID IS CRUCIAAL VOOR HET BEHOUD VAN DE WINSTMARGE IN DE FRESH FOOD SECTOR

### FOOD & BEVERAGE | INDUSTRIE | TRANSPORT & LOGISTIEK | 3PL

De Europese regelgeving voor de traceerbaarheid van levensmiddelen wordt steeds strikter. Producten moeten van het veld tot op het bord geïdentificeerd en getraceerd kunnen worden en de gegevens moeten als bewijsmateriaal worden opgeslagen. Bij bederfbare voeding doen er zich bovendien nog andere zaken voor. Zo wordt een efficiënt Cold Chain Management (zie artikel op pagina 4) bijvoorbeeld steeds belangrijker, maar ook de nauwkeurigheid van de leveringen. Foutieve leveringen zorgen over het algemeen voor kostbare schadeclaims en retourzendingen. In de fresh food sector hebben foutieve leveringen bovendien invloed op de winstmarge, omdat ze een behoorlijke impact kunnen hebben op de houdbaarheid van de voeding. Seachill, een van de toonaangevende verwerkers van verse vis in Groot-Brittannië, wordt er dagelijks mee geconfronteerd. Bovendien heeft het bedrijf te maken met erg korte levertijden. Hoe doen ze dat?

#### Boetes vermijden en snellere leveringen – twee verschillende uitdagingen?

Seachill levert verse vis aan Tesco, de belangrijkste food retailer van Engeland. Het bedrijf levert honderden pallets verse vis per week. "De korte levertijden voor Tesco bleken een moeilijke taak",

zegt de IT Manager van Seachill, Steve Wallace. "We kregen orders laat op de dag waardoor de tijd om de producten de deur uit te krijgen, erg kort werd. Op verzendpieken had onze expeditie veel moeite met het beheer van de data-instroom."

Om aan de eisen van Tesco tegemoet te komen, implementeerde Seachill een datacapture-oplossing op basis van imaging-technologie, die grote hoeveelheden getagde containers tegelijk scant en analyseert. Hiermee kan Seachill nu dagelijks duizenden uitgaande kratten vis verwerken. Het systeem vervangt de veel tragere handheld scanners. De nieuwe oplossing versnelt niet alleen het distributieproces, maar draagt tevens bij aan een 100% nauwkeurigheid voor alle leveringen van verse vis. Wanneer er ondanks de hoge mate van nauwkeurigheid een geschil ontstaat, voorziet de oplossing in een foto van de verzonden pallet die als bewijs dient voor de correcte levering en de conditie ervan.

Voor dit project, dat is gebaseerd op de Visidot oplossing van Zetes, hebben Seachill en Zetes een award gekregen van de Engelse CILT (Chartered Institute for Logistics and Transport) in de categorie Materials Handling Equipment and Technology.

**| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**

# CONSOLIDATIE BIJ DHL VERHOOGT DE BUSINESS FLEXIBILITEIT EN VERBETERT DE SERVICEKWALITEIT

## MET CENTRALISATIE VAN BEVOORRADINGSPROCESSEN VERLAAGT DHL DE KOSTEN VOOR INKOOP VAN PRODUCTEN EN BEHEER VAN LEVERANCIERS

### TRANSPORT & LOGISTIEK | MULTINATIONALS

DHL heeft onlangs besloten om de bevoorradingsprocessen te vereenvoudigen en met een beperkt aantal gecertificeerde leveranciers te gaan werken. Erik Brager, Head of Cluster Production Equipment & Air Fleet bij DHL Procurement Europe, licht de voordelen van die aanpak toe.

#### Wat is de huidige strategie van DHL logistics?

Erik Brager ICT wordt steeds belangrijker voor DHL. Dat is trouwens zo voor alle distributie- en transportbedrijven. Bij het online bestellen, opsporen en traceren van pakketten, kun je IT gewoon niet meer wegdenken. Onze consumenten eisen steeds betere en snellere informatie over waar hun pakketten zich bevinden. We vertrouwen in belangrijke mate op een solide tracking en tracing systeem, zodat we onze klanten zo gedetailleerd mogelijk kunnen informeren. Het fysieke transport en de virtuele IT-flow moet op elk niveau synchroon lopen.

### DHL: een korte geschiedenis

DHL biedt geïntegreerde diensten en klantgerichte oplossingen op maat voor het beheer en transport van post, goederen en informatie. Het internationale netwerk van DHL dekt meer dan 220 landen en regio's wereldwijd. DHL heeft een ongeëvenaarde expertise op het vlak van expresdiensten, vrachtvervoer via de lucht en over zee, transport over land, contractuele logistieke oplossingen en internationale postdiensten. De Groep boekte in 2009 een omzet van meer dan 46 miljard euro.

DHL heeft de interne diensten gecentraliseerd onder "DHL Global Business Services", die de hele Groep en wereldwijd alle businessunits ondersteunt, inclusief Finance Operations, IT, HR en Procurement. Door die consolidatie kan de onderneming de flexibiliteit van de business uitbreiden, de kwaliteit van de diensten verbeteren, schaalvoordelen benutten en de kosten beperken.

### Kerncijfers

125.000 medewerkers wereldwijd

8 miljoen klanten

Aanwezig in 220 landen

350 vliegtuigen

75.000 voertuigen

4.700 kantoren

Consolidatie is bovendien een wereldwijde trend in de transport- en distributiesector. Het heeft als doel de business nog flexibeler te maken en de servicekwaliteit te verbeteren. Onze strategie op het vlak van logistiek focust op het harmoniseren van de business in alle Europese landen met minder leveranciers. Daartoe, en startend bij Procurement, sluiten we deals met preferred suppliers die ons kunnen helpen in verschillende geografische markten. Tot nu toe werkte DHL bijvoorbeeld in elk land waar het actief is, met een andere system integrator die allemaal onafhankelijk van elkaar werken. Nu heeft DHL gekozen voor Zetes als een van de preferred suppliers die in elk van de dertien Europese landen waar Zetes gevestigd is, actief is.

#### Wat was de trigger achter de keuze voor een beperkt aantal preferred suppliers?

Erik Brager Het doel is natuurlijk zowel de directe als de indirecte kosten terug te dringen. De directe kosten liggen voor de hand: als je tegelijk grote hoeveelheden van hetzelfde product aankoopt, zal de prijs dalen. Veel bedrijven die internationaal actief zijn, vergeten echter dat de bevoorradingsprocessen ook gepaard



DHL klanten vragen continu om betere en snellere informatie

gaan met een heleboel indirecte kosten. Als deze procurement processen niet gecentraliseerd zijn, neemt het selecteren van leveranciers en het relatiebeheer van een grote hoeveelheid leveranciers (kredietwaardigheid beoordelen, afspraken over serviceverlening beheren, betalingen opvolgen, enzovoorts) heel veel tijd in beslag. Een gecentraliseerd proces is dus veel kosteneffectiever.

#### Hoe werkt u samen met uw vestigingen bij de implementatie van een dergelijk project?

**Erik Brager** Bij de centralisatie van dit proces vond DHL het behoud van de lokale aanpak van de verschillende internationale DHL-branches erg belangrijk. Een partner met een uitgebreide geografische aanwezigheid is daarom zeker waardevol. Met deze aanpak negeren we de couleur locale niet. Er kunnen gecentraliseerde en wereldwijde beslissingen genomen worden op het vlak van auto-ID implementaties, die de lokale vestigingen van DHL en Zetes kunnen invullen om een grotere lokale betrokkenheid en acceptatie te bereiken. Dat verlaagt de druk op onze lokale mensen omdat ze geen leveranciers meer hoeven te selecteren en omdat het beheer van leveranciersrelaties centraal wordt geregeld.

### “DHL KAN GECENTRALISEERDE EN WERELDWIJDE BESLISSINGEN NEMEN DIE LOKAAL WORDEN INGEVULD OM EEN GROTERE BETROKKENHEID EN ACCEPTATIE TE BEREIKEN”

**DHL heeft erg uiteenlopende behoeften op het vlak van auto-ID oplossingen, zowel voor technologie als voor soorten toepassingen. Op basis van welke criteria zijn de twee leveranciers gekozen?**

**Erik Brager** DHL heeft wereldwijd contracten voor identificatie, afdrukken, labels, picken, opvolgen en traceren van pakketten en nog andere auto-ID toepassingen, met bekende leveranciers als ZEBRA Technologies, DataLogic en Motorola. Het was voor DHL, met al deze leveranciers in veel verticale markten, uitzonderlijk belangrijk partners te selecteren met een brede knowhow en expertise in de implementatie van een auto-ID aanpak.

**Wat zijn de uitdagingen in de distributie- en transportsector? Zijn er valkuilen en kansen?**

**Erik Brager** Op strategisch vlak zou ik zeggen dat het, naast de behoefte aan uniformiteit en standaardisering, steeds belangrijker wordt nieuwe technologieën op de voet te volgen. Hiermee kan DHL haar aanbod voor de markt nog verder uitbouwen en



Het bevoorradingsproces omvat veel indirecte kosten

verbeteren. Tijdens evaluaties van leveranciers scoorde Zetes ook goed op dit gebied, omdat zij altijd bezig zijn met het ontwikkelen van innovatieve oplossingen die gebruik maken van de laatste en bewezen technologieën zoals RFID, voice en vision technologie.

#### **Erik Brager over de jarenlange samenwerking tussen DHL en Zetes**

DHL en Zetes delen een succesvolle geschiedenis met elkaar. De eerste implementatie van Zetes bij DHL dateert van 1990, toen het bedrijf een grootschalig scansysteem installeerde in de hub van DHL Express op de luchthaven van Zaventem. Ook in andere landen leverde Zetes magazijnimplementaties en labelprinters. We wisten dus al wat Zetes te bieden heeft.

Bovendien waren de grote verscheidenheid aan bouwblokken voor het creëren van oplossingen, de verticale businessexpertise en de kennis van de lokale markten grote voordelen bij het bepalen van onze keuze. Zetes is de juiste partner voor de implementatie van een wereldwijde oplossing, van de analyse en het ontwerp van het meest geschikte systeem tot het onderhoud en de technische ondersteuning van de geïnstalleerde oplossing.

**| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**

# DE INTERNATIONALE MAGAZIJNEN VAN DIA SPREKEN IN KOOR

## OPTIMALISATIE VAN ORDERPICKTAKEN MET SPRAAKTECHNOLOGIE EN RFID VERHOOGT DE VEILIGHEID EN PRODUCTIVITEIT OP DRIE CONTINENTEN

### RETAIL | WAREHOUSING | 3PL | MULTINATIONALS

DIA, een dochtermaatschappij van de groep Carrefour, optimaliseert de orderpicktaken op drie continenten (Europa, Azië en Latijns-Amerika) met de 3iV Crystal voice-oplossing van Zetes. Reden hiervoor is dat DIA de processen die meerwaarde bieden, graag wil standaardiseren. Een combinatie van deze voice-oplossing met RFID-systeem is een jaar geleden ook in Spanje geïnstalleerd met als doel orderpickcontrole te verbeteren. Door het gebruik van innovatieve oplossingen kan DIA de kwaliteit van processen verbeteren en de klant een betere dienstverlening garanderen. Julián Villena, Director Supply Chain van de DIA Group: "In overeenstemming met onze gebruikelijke manier van werken worden alle succesvolle pilot projecten in Spanje zo snel mogelijk in de andere landen toegepast, zodat al onze vestigingen gebruik kunnen maken van de meest recente technologie".

### De wereldwijde zoektocht naar schaalbare oplossingen

DIA zette in 2005 de eerste stappen richting voice. Tot dan gebruikte men een radiofrequentiesysteem dat standaard geïmplementeerd was in alle magazijnen in en buiten Spanje. Hierdoor kon men een papierloos magazijn met realtime voorraadbeheer runnen. Na een paar tests met voice bleek echter dat de kwaliteit van de ordervoorbereidingsstaken en de ergonomische aspecten verder verbeterd konden worden aan de hand van een voice-oplossing.

De pilotfase ging in 2006 in het Villanueva-magazijn (Valladolid - Spanje) met 10 operators van start. Men was tevreden met de resultaten, op het vlak van de productiviteit en de procesvereenvoudiging. Vervolgens werd de voiceoplossing geleidelijk ingevoerd in de andere Spaanse, Franse, Portugese en Griekse magazijnen van de Groep. Deze projecten werden uitgevoerd door lokale Zetes-vestigingen. De oplossing werd ook geïmplementeerd in vestigingen in Latijns-Amerika en het Chinese Shanghai. Daar leverden lokale Zetes-partners technische ondersteuning bij de implementatie. Momenteel werken ongeveer 2.900 operators met voice in 38 magazijnen van DIA.

### OPLOSSING EN VOORDELEN

#### Voice

Software: 3iV Crystal

Geoptimaliseerd proces: picking

Geïnstalleerd in: 38 magazijnen in 7 landen

Aantal voice-gebruikers: circa 2.900

#### In combinatie met RFID

Geoptimaliseerd proces: orderpickcontrole

Geïnstalleerd in: Spanje – wereldwijde implementatie gepland

"De grootste moeilijkheid bij het exporteren van een dergelijk systeem is de technische aanpassing aan de verschillende talen", zegt Julián Villena. "Daarom was het zo belangrijk dat we in elk land konden terugvallen op lokale contactpersonen." Voor wat betreft het WMS geldt hetzelfde in de zeven landen waar DIA momenteel met een voicesysteem werkt. "De meeste van onze management toepassingen worden intern ontwikkeld, zodat ze zoveel mogelijk op ons bedrijfsmodel aansluiten", beklemtoont Villena.

De operators leerden sneller dan verwacht werken met de voiceterminals en vonden ze erg gebruiksvriendelijk. Ze waren er ook erg over te spreken dat de kwaliteit van hun werk verbeterde. "Onze pickers hebben dankzij voice een grotere bewegingsvrijheid, omdat ze niet meer terug hoeven naar de machine om elke orderlijn te bevestigen. Dit heeft zowel de veiligheid op de werkvloer verbeterd als de productiviteit verhoogd."

## “WERKEN MET EEN VOICE-SYSTEEM HEEFT DE VEILIGHEID OP DE WERKVLOER VERBETERD EN DE PRODUCTIVITEIT VERHOOGD”

DIA vertrouwde ook de technische softwareondersteuning aan Zetes toe. Alle lokale Zetes-vestigingen zorgen voor deze dienstverlening in hun eigen land. De Spaanse vestiging levert, als initiator van de projecten in eigen land, ook ondersteuning aan Zuid-Amerika en aan elke vestiging van Zetes die informatie nodig heeft.

### RFID: een technologie die naadloos in de processen van DIA geïntegreerd kan worden

Een jaar geleden lanceerde DIA ook een RFID-project voor de orderpickcontrole. Voordat een order wordt voorbereid, wordt de trolley op een weegplatform geplaatst en gewogen. De trolley heeft een identificatie die is opgeslagen in een tag. Dit nummer wordt samen met het gewicht in het WMS geregistreerd. Nadat de operator de order heeft voorbereid, weegt hij het totale gewicht van de order op het weegplatform. De controle wordt uitgevoerd in overeenstemming met het gewicht van elk artikel dat in het systeem is opgeslagen en met het gewicht van de lege trolley. Deze realtime controle van het DIA WMS laat de gebruiker weten of de operatie wel dan niet geldig is. In contrast hiermee moest de orderpicker vroeger handmatig bepaalde gegevens ter controle invoeren. Dat was niet alleen langzamer en erg repetitief, ook waren er toen extra controles nodig om de kwaliteit van de voorbereiding te garanderen.

## “MET RFID KUNNEN WE HET ORDERVOORBEREIDINGSPROCES AUTOMATISEREN. DAT VERGROOT DE PRODUCTIVITEIT EN ZORGT VOOR MEER BETROUWBARE GEGEVENS”

Julián Villena: “Met RFID kunnen we het ordervoorbereidingsproces automatiseren. Dat vergroot de productiviteit en zorgt voor meer betrouwbare gegevens. Door de aard van de activiteiten in ons magazijn was dit de enige technologie die in onze dagelijkse manier van werken geïntegreerd kon worden. Wij haalden erg veel voldoening uit het feit dat de introductie en de aanvaarding van de nieuwe processen erg positief, snel en gemakkelijk bleek ondanks de technische en technologische complexiteit van het project”.

Het project ging eind 2009 van start en, als alles volgens plan verloopt, zal DIA het RFID-systeem voor het einde van het jaar in alle Spaanse magazijnen geïnstalleerd hebben. Volgend jaar wordt het systeem verder in Frankrijk geïmplementeerd en start de uitbreiding naar de andere landen. Aangezien de standaardisering van de processen en technologie een van de cruciale aspecten is voor het succes van de onderneming, wordt verwacht dat alle platforms op korte termijn van RFID zullen worden voorzien.

### Innoveren met het oog op betere resultaten en kwaliteit

De verbetering van de logistieke processen maakt deel uit van de wereldwijde strategie van de Groep om continu te zoeken naar nieuwe diensten, eigenschappen en formats die verbeterd kunnen worden. DIA kan zo de klanten nog beter van dienst zijn, en bovendien de beste prijs-kwaliteitverhouding bieden.

“Wij zijn ervan overtuigd dat investeren in nieuwe technologie de beste manier is om de toonaangevende speler in de distributiesector te blijven”, benadrukt Julián Villena. “Daarom proberen we niet alleen te vernieuwen met het oog op betere resultaten, maar ook om onze kwaliteit te verbeteren. Het RFID-orderpickcontrole project is een van de vele voorbeelden van onze continue innovatieve verbeteringen.”

## “ONDANKS DE TECHNISCHE EN TECHNOLOGISCHE COMPLEXITEIT VAN HET RFID-PROJECT WAS DE INTRODUCTIE EN ACCEPTATIE ERG POSITIEF, SNEL EN GEMAKKELIJK VERLOPEN”



De operators konden sneller dan verwacht met de voice terminals werken en vinden ze zeer gebruiksvriendelijk

In lijn met deze logica houdt DIA continu nieuwe technologieën in het oog om zo snel mogelijk op de hoogte te zijn van de innovaties die de grootste voordelen kunnen bieden. DIA onderzoekt samen met Zetes nog andere, nieuwe manieren om haar processen met RFID te optimaliseren.

“We zijn met Zetes gaan samenwerken op basis van onze positieve ervaring met de implementatie van voiceprojecten. Hun kennis van andere typen technologieën en het feit dat ze als doel hebben die oplossing te vinden die het best past bij de behoeften van hun klanten, overtuigde ons om de expertise van Zetes ook in te zetten voor onze toekomstige projecten. Voor de standaardisatie van processen is daarnaast ook het Europese netwerk van vestigingen en de samenwerking met systeemintegrators op andere continenten erg waardevol”, besluit Julián Villena.

### DIA kort samengevat

**52.000 werknemers**

**Aanwezigheid in 8 landen:**

**Actief onder de naam DIA in Spanje, Griekenland, Turkije, Argentinië, Brazilië en China**

**Actief in Portugal als Minipreço**

**Actief in Frankrijk als Ed en DIA**

**46 distributiecentra met een totaal oppervlak van 900.000 m²**

**6.475 vestigingen**

**| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**

# ONNAUWKEURIGE DATA KOSTEN ENGELSE RETAILERS EN LEVERANCIERS ONGEVEER €1.6 MILJARD PER JAAR

## VOLGENS EEN NIEUWE STUDIE KUNNEN OMZETTEN VAN BELANGRIJKE ENGELSE RETAILERS EN HUN LEVERANCIERS TOT 1% DALEN



Alan Braithwaite, Professor aan de Cranfield Management School

### RETAIL

Volgens een onderzoek van LCP Consulting en de Cranfield School of Management kan het gebrek aan samenhang tussen de gegevens van topretailers in Engeland en hun leveranciers jaarlijks hen tot 1 procent van hun inkomsten kosten, oftewel ongeveer £ 1,4 miljard (€ 1,6 miljard). Dat is aanzienlijk meer dan de £ 200 miljoen (€ 231 miljoen) per jaar die GS1 UK en de Cranfield School of Management eerder hebben begroot.

Professor Alan Braithwaite en medeauteur Professor Richard Wilding, beide van de Cranfield School of Management, verzamelden de data voor hun onderzoek door het toepassen van Six-Sigma-statistieken op de resultaten van de GS1-studie. Zij ontdekten een grote mate van onnauwkeurigheid in de retailerdata die door GS1 werd gepubliceerd – 29.000 keer hoger dan Six Sigma – waarbij ervan kan worden uitgegaan dat 1 op de 10 data-elementen onjuist is. Dat resulteert in een overall inconsistentie van 80% van de datarecords (GTIN).

Professor Braithwaite's berekeningen identificeerden meer in detail de hefboomfactoren die in de retailsector van kracht zijn ter verhoging van de bedrijfsprestaties; bovendien toonden ze aan hoe die factoren van invloed kunnen zijn op de prestaties van een onafhankelijk bedrijf. Professor Braithwaite heeft ervaren dat gegevensnauwkeurigheid matig is bij fouten in fysieke afmetingen, prijzen en operationele parameters als schapvulling, bevoorradingsaantallen en orderaantallen. Bovendien brengt dit probleem een aanzienlijke kostenpost met zich mee. Hij adviseert bedrijven de master datamanagementprocessen naast data-identificatie- en data-verzamelmethodes te onderzoeken.

“De businesscases voor een investering in identificatiesystemen en processen zijn mogelijk talrijker dan gedacht. Dergelijke onderliggende aspecten zijn cruciaal”, zegt professor Alan Braithwaite. “Het gaat niet om het moeten investeren in operationele kosten om correct te kunnen werken, het gaat eerder over het focussen van de organisatie en het implementeren van goede processen en KPI's. De ervaring leert dat als het beter is, het ook goedkoper is.”

Professor Richard Wilding licht de bevindingen toe: “De gerapporteerde mate van onnauwkeurigheid en de overeenkomstige kosten zijn zorgwekkend. Dat is met name het geval in de context van de enorme investeringen die grote retailers op het vlak van productidentificatie hebben gedaan, data capture en supply chain integratie, naast de focus op 'lean' methodes en Six-Sigma.

Vanuit het perspectief van Zetes onderstreept dit onderzoek het belang van een accurate, realtime data capture in de complete supply chain. Zichtbaarheid is cruciaal in de retailsector, waar bedrijven werken met een just in time supply chain en realtime voorraadbeheer. Maar hoewel de technologie bestaat voor de realisatie van Six-Sigma data capture nauwkeurigheid in een ERP-systeem, onderstreept dit onderzoek hoe ondoeltreffende data managementprocessen de potentiële voordelen hiervan zullen beperken. Retailers moeten zich hiervan al bij de start van een project bewust zijn en dit voorafgaand aan hun investering – en daarna continu – steeds opnieuw beoordelen.

Samengevat adviseert LCP de volgende acht stappen ter verhoging van gegevensnauwkeurigheid:

1. Meet de huidige prestatie – continu.
2. Wat fysieke afmetingen betreft, gebruik meetapparatuur voor verzameling van ontbrekende gegevens bij de goederenontvangst.
3. Monitor en analyseer gegevensaanpassingen.
4. Implementeer een permanent auditproces.
5. Gebruik het raamwerk ter identificatie van potentiële waarde en focus op grote kansen.
6. Verbeter systematisch processen voor input management.
7. Bouw Six-Sigma-nauwkeurigheid in crossfunctionele KPI's in en zorg ervoor dat gegevenskwaliteit de verantwoordelijkheid is van iedereen.
8. Automatiseer de uniformering van de gegevens waar mogelijk.

Een kopie van het volledige rapport vindt u op [www.zetes.com/data-accuracy](http://www.zetes.com/data-accuracy).

**MEER INFO?** | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11

# EEN STERKERE IDENTITEIT MET BIOMETRIE

## HET TOENEMEND BELANG VAN BIOMETRIE ALS ENIG NAUWKEURIG EN VEILIG MIDDEL VOOR IDENTIFICATIE VAN MENSEN.

### OVERHEDEN EN PUBLIEKE ORGANISATIES

Identiteit draait rond één cruciale vraag: hoe kunnen we bewijzen dat we echt zijn wie we beweren te zijn? Als antwoord hierop geeft de overheid identiteitsdocumenten uit ter validatie. "De laatste tien jaar schieten traditionele identiteitspapieren echter tekort", zegt Ronny Depoortere, Senior Vice President bij Zetes PASS. "De kwaliteit van namaakdocumenten neemt toe." Om deze reden is er behoefte aan biometrie. Biometrie biedt een manier om personen op unieke wijze te identificeren op basis van een of meer intrinsieke fysieke kenmerken, zoals gelaatstrekken, vingerafdrukken, handpalmafdrukken of de iris. "Dit systeem biedt veel voordelen. Twee mensen kunnen dezelfde naam of geboortedatum hebben, maar ze hebben nooit exact dezelfde fysieke kenmerken. En in tegenstelling tot papieren documenten, die vervalst of gestolen kunnen worden of verloren raken, draagt een persoon zijn biometrische informatie altijd met zich mee. Daardoor biedt biometrie een volledig veilig systeem voor de identificatie van personen."

### Biometrie in Europa en Afrika

Om deze redenen zijn overheden en internationale instellingen steeds meer in biometrie geïnteresseerd. Europa heeft bijvoorbeeld

een richtlijn uitgevaardigd voor het gebruik van paspoorten met chips die foto en vingerafdrukken van de eigenaar bevatten. "Deze aanbevelingen brengen echter specifieke maatregelen met zich mee om de privacy te waarborgen", aldus Ronny Depoortere. "In Westerse landen heeft het gebruik van biometrie inderdaad een aantal privacyproblemen met zich meegebracht." Dat lijkt niet het geval te zijn in Afrika, waar biometrie regelmatig wordt gebruikt bij het opstellen van kieslijsten, om fraude te voorkomen.

Het grootste project van die aard vond plaats tijdens de verkiezingen van 2006 in de Democratische Republiek Congo. Toen werden 26 miljoen kiezers geregistreerd met de biometrische kits van Zetes. Voor de nieuwe presidentsverkiezingen in 2011 hebben de overheden een update van de kieslijsten georganiseerd en 9.500 bijkomende kits besteld. "De vingerafdrukken zijn de voornaamste factoren voor de bepaling van iemands identiteit, en de foto dient als extra controlemechanisme. De foto staat ook op de kiezerskaarten voor een visuele identificatie." Na zijn registratie krijgt elke kiezer ter plaatse een identificatiekaart als bewijs. Na de verkiezingen van 2011 zullen de biometrische kits bij de gemeentes blijven en als identificatie-infrastructuur dienen voor andere overheidsdiensten.

### MEER INFO?

[WWW.ZETES.BE/GLOBE7](http://WWW.ZETES.BE/GLOBE7)

### WIE PROFITEERT VAN AUTO-ID?

#### SYSTÈME U

De Franse retailer Système U gebruikt haar 3iV Crystal voice oplossing nu ook op de Motorola VOW en WT4090 terminals om haar pick-, cross-docking- en voorraadoperaties te optimaliseren.

#### FLORAHOLLAND

Werelds grootste bloemenveiling gebruikt spraaktechnologie om de erg specifieke pick-processen tijdens de veilingen te optimaliseren.

#### SEACHILL

Seachill en Zetes hebben de 'Chartered Institute of Logistics and Transport Awards' gewonnen voor de oplossing voor verzendingsverificatie met Visidot.

#### REGATTA

Regatta, het leidinggevende Britse outdoormerk, investeerde in een draadloos netwerk en mobiele hardwareterminals om de accuraatheid van de voorraad en de beschikbaarheid in de winkels te verbeteren, waardoor jaarlijkse stocktellingen geëlimineerd werden en er juister gepickt kon worden.

### AGENDA

#### SAP EWM EVENT 24 NOVEMBER 2010

SAP Nederland  
's-Hertogenbosch - Nederland

#### DHL INNOVATION DAY 1 DECEMBER 2010

DHL Innovation Centre  
Troisdorf - Duitsland

#### LOGIMAT 8-10 FEBRUARI 2010

Neue Messe  
Stuttgart - Duitsland

#### LOGISTICS LINK SOUTH 15-16 FEBRUARI 2011

Sandown Park, Portsmouth Road  
Esher, Surrey - Engeland

### ONZE AFDELING SALES

#### INDUSTRIE (NON-FOOD) MULTINATIONAL PROJECTS

Jan Vermeesch  
VP Multi-National Accounts  
mna@zetes.com  
+32 475 230 716

#### VOICE

Wim Deneweth  
Business Consultant Voice  
wim.deneweth@be.zetes.com  
+32 478 555 561

#### PRINT & APPLY AND LABELLING SOLUTIONS

Hans Lissens  
Business Unit Manager Identification Solutions  
hans.lissens@be.zetes.com  
+32 495 365 704

#### BIOMETRY

Ronny Depoortere  
Senior VP Zetes Pass  
ronny.depoortere@zetes.com  
+32 2 728 37 11

#### ALGEMEEN

+32 2 728 37 11  
tom.depaepe@be.zetes.com

## “EEN SUCCESVOL PARTNERSCHAP KOMT ALTIJD VAN TWEE KANTEN”

GARY BARR, IT-DIRECTEUR VAN MORRISONS, LEGT UIT HOE BELANGRIJK HET IS OM MET BETROUWBARE PARTNERS SAMEN TE WERKEN



Links: Andrew Southgate, Sales Director, Zetes in het Verenigd Koninkrijk  
Rechts: Gary Barr, IT Director, Morrisons

### RETAIL | 3PL | WAREHOUSING

**Wat zijn vandaag de belangrijkste uitdagingen voor Morrisons? Hoe goed bent u uitgerust om ze aan te gaan?**

**Gary Barr** Morrisons is actief op een bijzonder concurrentiële markt. Overleven is moeilijk en we moeten het opnemen tegen uitmuntende ondernemingen. De voedingssector is meer afgeschermd van de recessie dan andere sectoren, maar we werken hard voor elke duit die in het laatste komt.

**In een recent interview verwees uw nieuwe CEO Dalton Phillips naar de voordelen van voicepicking in uw magazijn. Kunt u ons hierover meer vertellen?**

**Gary Barr** Ik ben in mijn carrière al verantwoordelijk geweest voor heel wat IT-implementaties en qua acceptatie door de gebruikers was het voicesysteem van Zetes zonder twijfel het gemakkelijkste om te integreren. Vanuit het bedrijf rees geen enkel verzet. Het was een fantastisch project en het leverde onmiddellijk voordelen op. Voicetechnologie verlaagt snel de kosten; de efficiëntie en productiviteit namen boven alle verwachtingen toe en orderpicking verloopt nu veel nauwkeuriger.

**Welke andere IT-projecten implementeert Morrisons momenteel?**

**Gary Barr** In het kader van de Project Evolve-strategie vervangen we momenteel alle IT-systemen in onze onderneming. Binnen dit programma worden alle systemen in onze magazijnen en winkels, maar ook de software voor onze productieoperaties én de backoffice-technologie ter ondersteuning van marketing en financieel beheer geüpgraded. We zijn nu ongeveer halfweg en het initiatief om de toeleveringsketen te optimaliseren loopt vlot. Ons doel is de onderneming zodanig uit te rusten dat ze haar merkbelofte kan nakomen: de meest verse producten leveren aan de voordeligste prijs.

**Welke kwaliteiten verwacht u van uw eigen leveranciers om uw klanten kwaliteit te kunnen bieden?**

**Gary Barr** De klanten verwachten drie dingen van Morrisons: verse producten, waar voor hun geld en goede dienstverlening.

Wij verwachten dat op onze beurt van onze partners. In dit geval verwijst versheid naar de vernieuwingsgeest, het vermogen om nieuwe ideeën voor te stellen en technologietoepassingen te gebruiken om onze concurrentiepositie te verbeteren. Wij zijn altijd op zoek naar waarde en werken met strakke winstmarges. Wij verwachten dus hetzelfde van de leveranciers en vragen hulp bij het ontwikkelen van businesscases voor investeringen. Tot slot gaat er met de dienstverlening onvermijdelijk af en toe iets fout, maar toch zijn 11 miljoen klanten feitelijk afhankelijk van onze volledige infrastructuur. Wij leveren uitstekende diensten aan onze doelgroepen en verwachten van de leveranciers dat ze dit helpen te bestendigen.

**U hebt onlangs uw leveranciers geëvalueerd. Wat vindt u van het werk dat Zetes voor Morrisons heeft geleverd?**

**Gary Barr** Een grote onderneming als Morrisons heeft veel leveranciers. Voor ons is het belangrijk te weten welke de meest cruciale zijn. Het afgelopen jaar hebben we leveranciers een waardecijfer toegekend in functie van hun strategisch belang. Wie 1 scoort, is een cruciale partner, zoals Zetes, terwijl productleveranciers een 4 krijgen. Tijdens dit proces hebben we onze verwachtingen geschetst en onze visies over hun ondernemingen met hen gedeeld. Van Zetes kregen we de meeste respons. Zij namen hartgrondig deel aan het proces. Dat doet ons plezier en is typisch voor hun dynamische bedrijfscultuur.

**In het verleden hebt u naar Zetes verwezen als een strategische technologiepartner. Dat is een groot compliment voor ons. Waar-in schuilt het belang hiervan?**

**Gary Barr** De relatie met IT-leveranciers is van een andere aard dan die met andere suppliers. De organisaties zijn nauw aan elkaar gekoppeld en de leverancier is moeilijk te vervangen. In feite hangt ons succes op veel vlakken af van het succes dat Zetes als onderneming boekt. Het is dus erg belangrijk om een goede werkrelatie te onderhouden. Het evaluatieprogramma voor leveranciers van Morrison garandeert dat we onderling waarde blijven leveren en dat beide partijen evenveel voordeel kunnen halen uit het partnerschap.

**Het moeten opwindende tijden zijn, nu er plannen bestaan om uit te breiden naar onlinewinkels en buurtwinkels. Hoe kan uw investering in technologie daartoe bijdragen?**

**Gary Barr** We hebben voorstellen klaar om onze onderneming gevoelig te diversifiëren. Dat is de gedachte achter Project Evolve. De investeringen in de verbetering van de activiteiten van onze toeleveringsketen zijn cruciaal om ons de flexibiliteit te geven om nieuwe kanalen te benutten. We staan te popelen om Morrisons naar het volgende niveau te tillen en hebben nu de basis gelegd om onze doelstellingen te verwezenlijken.

**| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**